Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0871

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	10 oktober 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1], consument 1, en de heer [naam 2], consument 2, verder tezamen te noemen de consumenten of consument 1 en consument 2
Tegen	Leemans Assurantie Adviseurs B.V., gevestigd te Nunspeet, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies en -bemiddeling. De consumenten verwijten de adviseur dat zij het renteaanbod te laat heeft aangevraagd, dat zij geen advies heeft gegeven en dat zij een te hoge financiering heeft aangevraagd. Zij vorderen een schadevergoeding van totaal € 52.100,-. De commissie is van oordeel dat de adviseur weliswaar te weinig aan dossier-vorming heeft gedaan, maar dat de klachten niet tot toewijzing van de vordering kunnen leiden. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de adviseur en 6) de aanvullende stukken van de consumenten.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 september 2024. Op de hoorzitting was consument 2 aanwezig, samen met de vertegenwoordiger van de consumenten de heer [naam 3] en professioneel gemachtigde mr. A. Woertman, advocaat, kantoorhoudende te Wilhelminaoord. Namens de adviseur waren aanwezig mevrouw [naam 4], medewerker, en de heer [naam 5], directeur. De adviseur werd vertegenwoordigd door mr. J. Kopp, advocaat, kantoorhoudende te Utrecht.

1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Voor zover voor de beoordeling van de klacht en de vordering van belang, gaat de commissie uit van de volgende feiten.

2.2 Consument 1 was getrouwd en is in 2022 gescheiden. In de ontbonden huwelijksgoederen-gemeenschap bevond zich een gezamenlijke woning. In het echtscheidingsconvenant dat tussen consument 1 en haar voormalig echtgenoot is opgesteld, is opgenomen dat aan consument 1 uit de verdeling van de woning een vordering uit overbedeling toekomt van € 66.740,50.

2.3 Consumenten hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij de financiering van een nieuwe woning. Op 1 september 2022 heeft er een gesprek plaats-gevonden tussen partijen waarbij een hypotheekberekening is gemaakt.

2.4 Op 15 september 2022 hebben de consumenten de koopovereenkomst voor de woning getekend. De consumenten hebben de adviseur hiervan op 15 of 16 september 2022 op de hoogte gesteld.

2.5 De adviseur heeft op 26 september 2022 een renteaanbod aangevraagd bij de beoogde geldverstrekker (hierna: de bank). De bank heeft op 27 september 2022 een renteaanbod uitgebracht voor een financiering van € 515.620,- bestaande uit 1) een geldlening van € 480.620,- tegen een rente van 4,01% rente met een rentevastperiode van 10 jaar, en 2) een overbruggingslening van € 35.000,- tegen een variabele rente van 2,4% per jaar.

2.6 Op 18 november 2022 is de akte van verdeling en levering van de voormalige echtelijke woning en de daaraan gekoppelde bankspaarrekening gepasseerd. De notaris heeft een bedrag van € 66.374,55 aan consument 1 uitgekeerd uit hoofde van de overbedeling.

2.7 Op 22 november 2022 heeft de bank een offerte uitgebracht voor een hypothecaire financiering van € 480.620,-, zonder de overbruggingslening van € 35.000,-. In de offerte is rekening gehouden met een inbreng van eigen middelen van € 35.000,-. De hypothecaire geldlening is conform deze offerte tot stand gekomen.

2.8 Er is geen schriftelijke overeenkomst opgesteld tussen de consumenten en de adviseur. Partijen hebben mondeling een honorarium afgesproken van € 2.500,- voor advies en bemiddeling.

2.9 De adviseur heeft geen adviesrapport met de consumenten gedeeld.

De klacht en vordering van de consumenten

2.10 De consumenten vorderen dat de adviseur hen een schadevergoeding betaalt van € 52.100,-. De consumenten voeren de volgende argumenten aan voor hun vordering.

- De adviseur heeft het renteaanbod te laat aangevraagd. Zij heeft dit namelijk niet meteen gedaan na het gesprek van 1 september 2022, maar pas op 26 september 2022. In de tussentijd is de rente tweemaal gestegen (op 2 september 2022 en op 9 september 2022). Hierdoor betalen de consumenten nu 0,4% meer rente dan het geval zou zijn geweest als het renteaanbod meteen op 1 september 2022 was aangevraagd. Berekend over de gehele rentevastperiode van 10 jaar komt dit neer op een schadepost van € 7.200,-.

- De adviseur heeft de consumenten niet geadviseerd. Het adviesrapport is niet met hen gedeeld of besproken en dit bevat onjuistheden. Het honorarium van € 2.500,- is daarmee niet verschuldigd en de consumenten hebben dit onverschuldigd betaald.

- De adviseur heeft een te hoge lening aangevraagd. De consumenten wilden maximaal € 448.880,- lenen, waarbij zij het overige benodigde bedrag van € 66.740,- volledig uit eigen middelen, afkomstig uit de overbedeling van consument 1, zouden inbrengen. In plaats daarvan hebben zij € 480.620,- geleend met inbreng van € 35.000,- eigen middelen. De lening is daarmee voor een bedrag van € 31.740,- te hoog afgesloten. De schade die de consumenten hierdoor lijden, bestaat uit de rente die zij over dit bedrag betalen, berekend over de rentevastperiode van 10 jaar. Dit komt neer op een schadepost van € 42.400,-.

2.11 De consumenten hebben hiernaast nog enkele klachten aan het adres van de adviseur geuit. Omdat de consumenten aan deze klachtonderdelen geen vordering hebben verbonden, zal de commissie deze klachten niet in haar beoordeling betrekken.

Het verweer

2.12 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de adviseur de door de consumenten gevorderde schadeposten moet betalen. De commissie is van oordeel dat de adviseur dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader: de zorgplicht van de adviseur

3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat er een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consumenten en de adviseur. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.[1] Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[2]

3.3 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van de consumenten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van de consumenten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de cliënt omtrent diens kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten. Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn. Van de adviseur mag verder worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de gevolgen van hun keuzes, dat de cliënten een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

De adviseur heeft het renteaanbod niet te laat aangevraagd

3.4 Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel overweegt de commissie dat de adviseur ter zitting heeft toegelicht dat er op 1 september 2022 nog geen bod was geaccepteerd of koopovereenkomst was getekend en dat het niet gebruikelijk is om in dat stadium al een renteaanbod aan te vragen. De consumenten hebben dit niet weersproken. De consumenten hebben ter zitting verklaard dat bij hen de verwachting is gewekt dat zij een financiering zouden kunnen krijgen tegen de in het gesprek van 1 september 2022 getoonde rentepercentages. Maar zij hebben niet betwist dat niet concreet is afgesproken dat ook meteen na dat gesprek een renteaanbod zou worden aangevraagd aan de bank. Daarmee is niet komen vast te staan dat de adviseur haar verplichtingen tegenover de consumenten niet is nagekomen door niet eerder dan 26 september 2022 een renteaanbod aan te vragen bij de bank (tegen de rentepercentages van 9 september 2022). Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

[1] Zie artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl/uitspraken.

De adviseur had het adviesrapport met de consumenten moeten delen en meer over het advies-traject moeten vastleggen, maar deze fouten van de adviseur hebben niet geleid tot enig nadeel.

3.5 Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel stelt de commissie vast dat de adviseur het adviesrapport niet met de consumenten heeft gedeeld en dat de adviseur ook overigens te weinig heeft vastgelegd. De adviseur stelt weliswaar dat zij het adviesrapport met de consumenten heeft besproken, maar nu de consumenten dit betwisten en de adviseur dit niet aannemelijk heeft gemaakt, bijvoorbeeld aan de hand van een notitie in haar dossier, staat dit niet vast. In zoverre is dit klachtonderdeel gegrond. Partijen zijn het erover eens dat voor de werkzaamheden van de adviseur een honorarium van € 2.500,- is overeen-gekomen. Ter zitting heeft de adviseur verklaard dat, nadat de financiering tot stand was gekomen, de consumenten in een gesprek hebben bevestigd dat zij tevreden zijn met de financiering, los van de klachten over de te hoge rente en te hoge financiering. De commissie concludeert daarmee dat de fouten of omissies in het adviestraject niet hebben geleid tot enig nadeel. Er is daarom geen grond om te beslissen dat de advies- en bemiddel-kosten niet of niet geheel verschuldigd zijn.

De adviseur heeft de financieringsbehoefte van de consumenten juist ingeschat

3.6 Ten aanzien van het derde klachtonderdeel overweegt de commissie als volgt. De stelling van de consumenten dat zij door toedoen van de adviseur een te hoog bedrag hebben geleend, komt erop neer dat de adviseur de financieringsbehoefte van de consumenten te hoog heeft ingeschat. Ter zitting hebben de consumenten verklaard dat zij niet in staat waren, en zijn, om het bedrag van € 31.740,-, dat zij niet hebben willen lenen, meteen af te lossen. Als reden hiervoor hebben de consumenten aangevoerd dat consument 1, naast het bedrag uit de overbedeling van € 66.740,50, verwachtte dat zij nog ongeveer € 30.000,- meer zou ontvangen uit de verdeling van het overig vermogen. Uit het gegeven dat de consumenten het bedrag van € 31.740,- niet kunnen aflossen, hetgeen voor rekening en risico van de consumenten komt, volgt dat de adviseur de financieringsbehoefte van de consumenten juist heeft ingeschat. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Conclusie

3.7 Alhoewel het klachtonderdeel dat ziet op het adviesrapport en de vastlegging door de adviseur gegrond is, leidt dit niet tot toewijzing van de vordering. De overige klacht-onderdelen zijn ongegrond.

4. De beslissing

De commissie verklaart het klachtonderdeel dat ziet op de advieswerkzaamheden gegrond, maar wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Titel 7 Opdracht

Artikel 401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.